



# АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА РЫЛЬСКА

# ПОСТАНОВЛЕНИЕ

«\_02\_» \_06\_ 2017 г.

№ \_\_552\_\_

**Об утверждении Положения об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) Администрации города Рыльска и ее должностных лиц, муниципальных служащих, замещающих должности муниципальной службы в Администрации города Рыльска**

В соответствии с частью 4 статьи 11.2 Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», в целях повышения качества предоставления муниципальных услуг в муниципальном образовании «город Рыльск» Рыльского района Курской области Администрация города Рыльска

**ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Утвердить Положение об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) Администрации города Рыльска и ее должностных лиц, муниципальных служащих, замещающих должности муниципальной службы в Администрации города Рыльска.

2. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

3. Постановление вступает в силу со дня его подписания.

Глава города Рыльска

Е.М. Боромыкова

Утверждено  
постановлением  
Администрации города Рыльска  
от «\_02\_»\_06\_2017г.№\_552\_

**ПОЛОЖЕНИЕ**  
**об особенностях подачи и рассмотрения жалоб**  
**на решения и действия (бездействие) Администрации города Рыльска**  
**и ее должностных лиц, муниципальных служащих,**  
**замещающих должности муниципальной службы**  
**в Администрации города Рыльска**

1. Настоящее Положение определяет особенности подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) Администрации города Рыльска и ее должностных лиц, муниципальных служащих, замещающих должности муниципальной службы в Администрации города Рыльска, при предоставлении муниципальных услуг (далее - жалоба).

2. Подача и рассмотрение жалоб осуществляются в порядке, предусмотренном Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», в соответствии с Правилами подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) федеральных органов исполнительной власти и их должностных лиц, федеральных государственных служащих, должностных лиц государственных внебюджетных фондов Российской Федерации, утвержденными Постановлением Правительства Российской Федерации от 16.08.2012 № 840, с учетом особенностей, установленных настоящим Положением.

3. Жалоба заявителя на решения и действия (бездействие) Администрации города Рыльска и ее должностных лиц, муниципальных служащих, замещающих должности муниципальной службы в Администрации города Рыльска, при предоставлении муниципальных услуг подается в Администрацию города Рыльска в письменной форме на бумажном носителе, в том числе при личном приеме заявителя, или в электронной форме.

4. В письменной форме на бумажном носителе жалоба подается:

- 1) непосредственно в приемную Администрации города Рыльска;
- 2) по почте по адресу (месту нахождения) Администрации города Рыльска;

3) на личном приеме Главы города Рыльска, заместителя Главы Администрации города Рыльска.

5. В электронном виде жалоба подается заявителем посредством:

а) официального сайта Администрации города Рыльска (<http://administracia.rylsk.ru/>) в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет";

б) федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (<http://gosuslugi.ru>) или портала государственных и муниципальных услуг Курской области (<http://pgu.rkursk.ru>).

6. Жалоба также может быть направлена через областное бюджетное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Курской области».

7. Жалоба должна содержать:

1) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

2) фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

8. Жалоба рассматривается Администрацией города Рыльска в порядке, предусмотренном Правилами подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) федеральных органов исполнительной власти и их должностных лиц, федеральных государственных служащих, должностных лиц государственных внебюджетных фондов Российской Федерации, утвержденными Постановлением Правительства Российской Федерации,

Федерации от 16.08.2012 № 840, с учетом особенностей, установленных настоящим Положением.

9. В Администрации города Рыльска определяются уполномоченные на рассмотрение жалоб должностные лица, которые обеспечивают:

а) прием и рассмотрение жалоб в соответствии с требованиями, установленными Правилами подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) федеральных органов исполнительной власти и их должностных лиц, федеральных государственных служащих, должностных лиц государственных внебюджетных фондов Российской Федерации, утвержденными Постановлением Правительства Российской Федерации от 16.08.2012 № 840, с учетом особенностей, установленных настоящим Положением;

б) направление жалоб в уполномоченный на их рассмотрение орган в соответствии с пунктом 10 настоящего Положения.

10. В случае если жалоба подана заявителем в Администрацию города Рыльска, в компетенцию которой не входит принятие решения по жалобе в соответствии с требованиями пункта 8 настоящего Положения, в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации Администрация города Рыльска направляет жалобу в уполномоченный на ее рассмотрение орган и в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении жалобы. При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение органе.

11. Поступившая в Администрацию города Рыльска жалоба на нарушение порядка предоставления муниципальной услуги подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации в Администрации города Рыльска, а в случае обжалования отказа в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

12. По результатам рассмотрения жалобы в соответствии с частью 7 статьи 11.2 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» Администрация города Рыльска принимает решение об удовлетворении жалобы либо отказе в ее удовлетворении. Указанное решение принимается в форме письма, подписанного Главой города Рыльска.

13. Администрация города Рыльска отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

а) наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;

б) подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

в) наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящего Положения в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

14. Администрация города Рыльска вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

а) наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

б) отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе.

15. Структурные подразделения Администрации города Рыльска ежеквартально представляют заместителю Главы Администрации города Рыльска отчет о полученных и рассмотренных жалобах (в том числе о количестве удовлетворенных и неудовлетворенных жалоб).

16. Особенности рассмотрения жалоб в зависимости от специфики предоставления определенной муниципальной услуги устанавливаются административным регламентом предоставления муниципальной услуги.